

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Abstraksi

Semakin pesatnya pertumbuhan bisnis di sektor jasa, membuat tingkat persaingan semakin ketat, sehingga tidak sedikit perusahaan jasa yang mengubah strategi bisnisnya dengan membuka situs belanja *online*. Dengan meningkatnya *online shop* menjadi sebuah ancaman bagi toko *offline* atau gerai, banyak konsumen yang memilih untuk belanja *online*. Tentu saja hal tersebut tidak dapat diabaikan, diperlukan inovasi yang hanya dapat diterapkan oleh toko *offline* atau gerai, dimana hanya menyediakan produk inovatif saja tidaklah cukup, diperlukan sebuah inovasi layanan. Butik Rabbani merupakan salah satu ritel busana muslim yang cukup besar di Indonesia yang bergerak dalam bidang retail busana muslim dengan *tagline* “Professor Kerudung Indonesia”. Namun saat ini masih terdapat beberapa permasalahan yang harus diselesaikan oleh Butik Rabbani. Salah satu nya adalah terkait penyampaian layanan kepada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep layanan yang diterapkan dan mengidentifikasi kesulitan yang dihadapi serta kesalahan-kesalahan yang sering terjadi selama proses perjumpaan layanan atau *service encounter*. Penelitian ini menggunakan metode *Service Blueprint* dan *Novel Service Encounter* untuk menemukan faktor-faktor yang menjadi penyebab permasalahan yang terjadi serta memberikan usulan untuk perbaikan penyampaian layanan dan peningkatan inovasi layanan. Metode *Service Blueprint* dan *Novel Service Encounter* merupakan salah satu teknik praktis untuk mengembangkan inovasi layanan dengan menggunakan pendekatan yang berfokus pada pelanggan untuk inovasi layanan. Hasil yang didapat setelah melakukan penelitian menunjukkan bahwa faktor kurangnya pemahaman tentang *product knowledge* oleh karyawan dan kurangnya ketaatan karyawan terhadap SOP menjadi salah satu penyebab kegagalan dalam proses perjumpaan layanan. Salah satu usulan perbaikan yang disarankan dengan menggunakan metode *Novel Service Encounter* adalah sebuah skrip layanan yang mampu memberikan panduan bagi karyawan garis depan dalam berperilaku selama proses perjumpaan layanan, sehingga skrip layanan dapat bertindak sebagai alat untuk mengontrol proses layanan dan memastikan perlakuan yang tepat terhadap pelanggan.

Kata Kunci : *Service Encounter, Inovasi Layanan, Service Blueprint, Novel Service Encounter, Skrip Layanan*